

ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN JASA PENGOBATAN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN DALAM MENINGKATKAN PENGENDALIAN INTERN (STUDI PADA PUSKESMAS BANDAR KEDUNG MULYO KAB.JOMBANG)

Nanda Amauliane Karsintapura

Zahroh ZA

MG.Wi.Endang N.P

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya Malang

e-mail: namauliane@gmail.com

Abstract

This research aims to know the systems and procedures services inpatient treatment and outpatient Clinics in Bandar Kedung Mulyo and know the systems and procedures service inpatient treatment and outpatient support efforts to improve the internal control in the Clininc Bandar Kedung Mulyo. Type of research is descriptive research with qulitative approach. The source of data in this study are the primary and secondary data sources, data collection techniques in the form of interviews, observation, and dokumentation. The results of this research are organizational structurehas broken clinic duty and authorities of every job function, but in practice there is still some function that are still remaining in the running in tasks, systems and procedures service inpatient treatment and outpatient's is good.

Keywords : the system and procedures, inpatient,medical services ambulatory, medical sevices internal control

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem dan prosedur pelayanan jasa pengobatan rawat inap dan rawat jalan yang berlaku di Puskesmas Bandar Kedung Mulyo dan mengetahui sistem dan prosedur pelayanan jasa pengobatan rawat inap dan rawat jalan yang mendukung upaya meningkatkan pengendalian intern di Puskesmas Bandar Kedung Mulyo. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu struktur organisasi yang terdapat dalam pukesmas telah memisahkan tugas dan wewenang dari setiap fungsi pekerjaan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa fungsi yang masih merangkap tugas dalam dalam menjalankan tugas, sistem dan prosedur pelayanan jasa pengobatan rawat inap dan rawat jalan sudah baik

Kata Kunci : Sistem dan Prosedur, Jasa Pengobatan Rawat Inap, Jasa Pengobatan Rawat Jalan, Pengendalian Intern

PENDAHULUAN

Lembaga Puskesmas adalah sektor pembantu serta pendukung kesehatan yang mendasar yang telah diupayakan oleh pemerintah guna meningkatkan pembangunan di bidang kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan suatu bentuk organisasi sosial ekonomi yang dikelola oleh pemerintah yang bertujuan untuk menunjang jasa pelayanan di bidang kesehatan, mulai dari

pemeriksaan, perawatan, pengobatan, tindakan medis, dan diagnosa awal yang diperlukan oleh pasien. Untuk mendukung upaya peningkatan kesehatan masyarakat tersebut, pemerintah telah berupaya untuk mendirikan puskesmas hampir di seluruh kota, dan kecamatan guna meningkatkan kesehatan serta memberikan pelayanan kesehatan.

Sistem dan prosedur pelayanan rawat inap serta rawat jalan dirancang untuk mengetahui bagaimana proses atau cara penerimaan serta pemberian pelayanan yang tepat yang diberikan kepada pasien dari mulai pasien masuk puskesmas sampai meninggalkan puskesmas. Unsur- unsur sistem dan prosedur rawat inap dan rawat jalan yaitu fungsi terkait, dokumen yang digunakan, dan jaringan prosedur yang membentuk sistem.

Menurut Mulyadi (2008:5) "Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang."

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem dan prosedur adalah sebuah kegiatan pokok yang akan dilakukan oleh suatu perusahaan secara berulang-ulang dan melibatkan beberapa orang hingga beberapa divisi, sehingga sebuah sistem dan prosedur pada sebuah perusahaan sangat membutuhkan suatu pengendalian intern agar dapat mengendalikan dan menjaga setiap sistem dan prosedur agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Pengendalian internal menurut Krismiaji (2010:218) adalah : "Pengendalian intern (*Internal Control*) adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen."

Puskesmas Bandar Kedung Mulyo ini merupakan salah satu puskesmas di daerah Kabupaten Jombang yang sudah memiliki standar mutu ISO 9001 : 2008. Puskesmas Bandar Kedung Mulyo ini juga sudah dilengkapi dengan berbagai Poli atau unit pelayanan yang mendukung kinerja dan pelayanan kesehatan rawat jalan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka dalam penyusunan skripsi ini peneliti bermaksud ingin mendalaminya lebih dalam dan menuangkannya dalam sebuah karya penulisan yang berjudul "**Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Pengobatan Rawat Inap dan Rawat Jalan dalam Meningkatkan Pengendalian Intern**" (Studi Pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab. Jombang)

Rumusan Masalah

Bagaimana sistem dan prosedur pelayanan jasa pengobatan rawat inap dan rawat jalan yang berlaku di Puskesmas Bandar Kedung Mulyo?

Bagaimana sistem dan prosedur pelayanan jasa pengobatan rawat inap dan rawat jalan yang mendukung upaya meningkatkan pengendalian intern di Puskesmas Bandar Kedung Mulyo?

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem dan Prosedur Akuntansi

1. Pengertian Sistem dan Prosedur

Definisi sistem dan prosedur menurut Cole dalam Baridwan (2012:3) "Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan. Prosedur adalah suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi."

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sebuah sistem merupakan sekelompok jaringan dari berbagai prosedur yang disusun dalam rangkaian secara utuh dan menyeluruh yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain guna mencapai suatu tujuan.

2. Pengertian Sistem Akuntansi

Menurut Stettler dalam Baridwan (2012:4) "Sistem akuntansi adalah formulir-formulir, catatan-catatan, prosedur-prosedur, dan alat-alat yang digunakan yang digunakan untuk mengolah data mengenai usaha suatu kesatuan ekonomis dengan tujuan untuk menghasilkan umpan balik dalam bentuk laporan-laporan yang diperlukan oleh manajemen untuk mengawasi usahanya, dan bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan seperti pemegang saham, kreditur, dan lembaga-lembaga pemerintah untuk menilai operasi."

3. Tujuan Sistem Akuntansi

Menurut Mulyadi (2008:20) tujuan umum pengembangan sistem akuntansi adalah untuk :

- a. Menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru.
- b. Memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada.

- c. Memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern.
- d. Mengurangi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.

4. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan dalam Penyusunan Sistem Akuntansi

Menurut Baridwan (2012:7) menjelaskan faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan sebagai berikut :

- a. Sistem akuntansi yang disusun itu harus memenuhi prinsip cepat yaitu bahwa sistem akuntansi harus mampu menyediakan informasi yang diperlukan tepat pada waktunya, dapat memenuhi kebutuhan, dan dengan kualitas yang sesuai.
- b. Sistem akuntansi yang disusun itu harus memenuhi prinsip aman yang berarti bahwa sistem akuntansi harus dapat membantu menjaga keamanan harga milik perusahaan.
- c. Sistem akuntansi yang disusun itu harus memenuhi prinsip murah yang berarti bahwa biaya untuk menyelenggarakan sistem akuntansi harus dapat ditekan sehingga relatif tidak mahal, dengan kata lain, dipertimbangkan *cost* dan *benefit* dalam menghasilkan suatu informasi

B. Sistem Pengendalian Intern

1. Pengertian Pengendalian Intern

Menurut Krismiaji (2010:218) adalah “Pengendalian intern (*Internal Control*) adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen.”

2. Tujuan Pengendalian Intern

Menurut Mulyadi (2008:163) tujuan pengendalian intern adalah : “Menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keadaan data akuntansi, mendorong efisiensi, dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.”

3. Unsur-Unsur Pengendalian Intern

Menurut Mulyadi (2008:165-170) unsur-unsur pokok dalam sistem pengendalian intern adalah :

- a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan

perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.

- c. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
- d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab.

C. Tinjauan Mengenai Jasa

1. Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2005:111) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

2. Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (2006:18) ada lima karakteristik yang melekat pada jasa yaitu:

- a. *Intangibility*
- b. *Inseparability*
- c. *Variability/Heterogenity/Inconsistency*
- d. *Perishability*
- e. *Lack of ownership*

D. Tinjauan Mengenai Puskesmas

1. Definisi Pasien

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI NOMOR 269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis, pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

2. Pengertian Puskesmas

Salah satu bentuk reformasi bidang kesehatan adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Kesehatan RI NOMOR 128/MENKES/SK/II/2004 dalam Trihono (2005:8) tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat, “Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.”

3. Struktur Organisasi Puskesmas

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI NOMOR 128/MENKES/SK/II/2004 Struktur Organisasi adalah :

“Struktur organisasi Puskesmas tergantung dari kegiatan dan beban tugas masing-masing Puskesmas. Penyusunan struktur organisasi Puskesmas di satu kabupaten/kota dilakukan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota, sedangkan penetapannya dilakukan dengan Peraturan Daerah.”

4. Fungsi Puskesmas

Ada tiga fungsi puskesmas menurut Trihono (2005:12) yaitu :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

5. Tipe Penugasan Puskesmas

Acuan struktur organisasi serta pembagian penugasan dalam sebuah puskesmas sudah ditentukan oleh dinas kesehatan/kota, sebagai acuan yang diberikan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI NOMOR 128/MENKES/SK/II/2004 sebagai pola struktur organisasi Puskesmas sebagai berikut :

- a. Kepala Puskesmas
- b. Unit Tata Usaha yang bertanggungjawab membantu Kepala Puskesmas dalam mengelola :
 1. Data dan informasi.
 2. Perencanaan dan penilaian.
 3. Keuangan.
 4. Umum dan kepegawaian.
- c. Unit Pelaksanaan Teknis Fungsional Puskesmas :
 1. Upaya Kesehatan Masyarakat, termasuk pembinaan terhadap UKBM.
 2. Upaya Kesehatan Perorangan
- d. Jaringan Pelayanan Puskesmas :
 - 1) Unit Puskesmas Pembantu.
 - 2) Unit Puskesmas Keliling.
 - 3) Unit Bidan di Desa atau Komunitas.

6. Program Pokok Puskesmas

Program wajib yang harus di dilaksanakan oleh puskesmas sesuai standar dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI NOMOR 128/MENKES/SK/II/2004 adalah sebagai berikut :

- a. Promosi Kesehatan (Promkes) :
- b. Pencegahan Penyakit Menular (P2M) :
- c. Program Pengobatan :
 - 1) Rawat Jalan Poli Umum
 - 2) Rawat Jalan Poli Gigi

- 3) Unit Rawat Inap
- d. Unit Gawat Darurat (UGD)
- e. Puskesmas Keliling (Puskel)
- f. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
- g. Upaya Peningkatan Gizi
- h. Kesehatan Lingkungan
- i. Pencatatan dan Pelaporan: Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP)
- j. Program Tambahan atau Penunjang

7. Pengertian Rawat Inap dan Rawat Jalan

Definisi rawat jalan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 tentang tarif rumah sakit, bahwa pasien rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan rehabilitasi, medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap. Sedangkan unit rawat jalan berdasarkan Depkes RI 1987 “Pengertian rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien rumah sakit, yang menempati tempat perawatan untuk keperluan observasi diagnosa, terhadap rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya”

8. Pengendalian Intern Puskesmas

Menurut Muninjaya (2004:46) “Kegiatan supervisi (Fungsi *Controlling*) di Puskesmas dilakukan secara rutin (setiap hari atau berkala). Sistem stratifikasi Puskesmas merupakan bagian dari sistem evaluasi manajemen puskesmas yang dilakukan setiap tahun oleh Dinas Kesehatan Provinsi bersama Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) adalah alat bantu untuk pelaksanaan fungsi pemantauan dan pengendalian program Puskesmas.”

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Zulganef (2008:11): “Penelitian descriptive adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu kondisi atau fenomena tertentu, tidak memilah-milah atau mencari faktor-faktor atau variabel tertentu. Sedangkan data kualitatif menurut Moleong dalam Arikunto (2010:22) : “Sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti , dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat

ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya. Sumber data tersebut seharusnya asli, namun apabila yang asli sudah didapat, difotocopi, atau tiruan tidak terlalu menjadi masalah selama dapat diperoleh bukti pengesahan yang kuat kedudukannya”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan jasa pengobatan dalam meningkatkan pengendalian intern :

1. Sistem dan prosedur akuntansi pelayanan jasa rawat inap dan rawat jalan pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab.Jombang yang meliputi :
 - a) Dokumen dan formulir yang digunakan.
 - b) Catatan yang digunakan.
 - c) Jaringan Prosedur yang digunakan.
2. Penerapan pengendalian intern pada prosedur pelayanan jasa rawat inap dan rawat jalan pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab.Jombang yang meliputi:
 1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
 2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan
 3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
 4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada salah satu puskesmas yang ada di daerah Kecamatan Bandar Kedung Mulyo Kabupaten Jombang. Puskesmas Bandar Kedung Mulyo yang terletak di Jalan Raya Bandar Kedung Mulyo Km 17, Kecamatan Bandar Kedung Mulyo dengan kode puskesmas P3517010101, dimana puskesmas tersebut adalah salah satu puskesmas yang sudah memiliki sertifikat ISO 9001:2001 yang merupakan suatu standar internasional untuk manajemen kualitas.

D. Sumber Data

Sumber data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, sebab sumber data sangat menyangkut kualitas dari hasil penelitian

- a. Data primer
- b. Data sekunder

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data serta mengolah data langkah yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

- a. Interview (wawancara),
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Pedoman Wawancara
- b. Pedoman Observasi
- c. Pedoman Dokumentasi

G. Analisis Data

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka langkah-langkah di dalam analisis data adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis sistem dan prosedur pelayanan jasa rawat inap dan rawat jalan pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab.Jombang yang meliputi :
 - a. Fungsi–fungsi yang terkait dengan sistem dan prosedur pelayanan jasa rawat inap dan rawat jalan pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab.Jombang
 - b. Dokumen dan formulir yang digunakan.
Dokumen dan Formulir yang digunakan: hasil diagnosa awal penanganan pasien, hasil laboratorium jika diperlukan dan rekam medis atau riwayat kesehatan pasien. Formulir yang digunakan untuk rawat inap adalah :
 - a) Formulir pendaftaran.
 - b) Formulir data diri pasien dan penanggung atau wali.
 - c) Formulir persetujuan tindakan medis.
 - d) Formulir pelayanan rawat inap.
 - e) Formulir kegiatan rujukan.
 - f) Formulir cara pembayaranFormulir pengobatan jasa rawat jalan adalah
 - a) Formulir data diri pasien
 - b) Kartu tanda pengenal dari puskesmas
 - c) *Family Foder*(buku rawat jalan)
 - c. Catatan yang digunakan.
Catatan, merupakan uraian tentang identitas pasien, pemeriksaan pasien, diagnosis, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain baik dilakukan oleh dokter dan dokter gigi maupun tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan kompetensinya.
 - d. Jaringan Prosedur yang digunakan.

- 1.) Sistem dan prosedur pelayanan pengobatan rawat inap.
- 2.) Sistem dan prosedur pelayanan pengobatan rawat jalan.
2. Menganalisis pengendalian intern Puskesmas:
 - a) Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
 - b) Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.
 - c) Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
 - d) Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis dan Interpretasi Data

1. Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Pengobatan Rawat Inap di Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kabupaten Jombang

a. Fungsi yang Terkait

- i. Fungsi yang terkait pada sistem penerimaan pasien
 - a) Fungsi Pendaftaran Pasien (Loket)
Fungsi yang dilakukan oleh bagian pendaftaran pasien ini sudah cukup baik. Namun akan lebih baik jika bagian pendaftaran tidak mengurus atau menerima uang masuk (kas masuk) dari setiap biaya pelayanan.
 - b) Fungsi Bagian Administrasi Penerimaan Kas
Fungsi bagian administrasi penerimaan kas masuk ini masih kurang efektif dan masih dilakukan oleh bagian loket pendaftaran. Fungsi yang terkait dengan pelayanan jasa pengobatan
 - c) Fungsi Unit Gawat Darurat (UGD) dan Poned
Fungsi Unit Gawat (UGD) dan poned sudah berjalan dengan cukup baik.
 - d) Fungsi Rawat Inap
Fungsi rawat inap yang selama ini sudah berjalan dengan cukup baik, sebab setiap terjadi operan jaga perawat yang telah bertugas akan mencatat setiap perkembangan dan instruksi yang telah diberikan oleh dokter, dan petugas yang akan

bertugas sebelum bertugas juga akan selalu mengecek setiap instruksi yang masih belum dilaksanakan.

e) Fungsi Apotik

Fungsi apotik sudah berjalan sudah berjalan dengan baik.

b. Dokumen dan Catatan yang digunakan

- i. Dokumen yang terkait pada sistem penerimaan pasien
 - a) Dokumen Pendaftaran Pasien (Loket)
Pengendalian intern terhadap dokumen yang digunakan dalam loket pendaftaran pasien yang digunakan sudah cukup baik. Namun bagian loket pendaftaran masih kurang efektif, sebab bagian loket pendaftaran juga masih harus menerima formulir biaya rawat inap dan membuat kwitansi pembayaran. bagian pendaftaran pasien saja.
 - b) Dokumen Bagian Administrasi Penerimaan Kas
Pengendalian intern terhadap bukti penerimaan uang masuk masih kurang efisien.
- ii. Dokumen yang terkait dengan pelayanan jasa pengobatan
 - a) Dokumen Rawat Inap dan Poned
Dokumen yang digunakan oleh bagian rawat inap sudah cukup baik.
 - b) Dokumen Apotik
Dokumen yang dijalankan oleh apotik sudah cukup baik.
- c. Jaringan Prosedur yang Membentuk Sistem
 - i. Urutan prosedur dalam penerimaan pasien melalui UGD
Prosedur penerimaan pasien melalui UGD sudah cukup baik.
 - ii. Urutan prosedur dalam penerimaan rawat inap melalui UGD dan pelayanan pasien rawat inap.
Prosedur penerimaan dan pelayanan pasien rawat inap sudah cukup baik, selain dilakukan oleh petugas yang sesuai dengan bidangnya setiap hasil diagnosa dan perkembangan pasien selalu terekam dalam catatan harian pasien.
 - iii. Prosedur Pelayanan Pasien ketika akan pulang.
Prosedur pelayanan pasien rawat inap yang hendak pulang sudah berjalan cukup baik.

- iv. Prosedur Pendaftaran dan Pembayaran Layanan Rawat Inap di Loker
Prosedur pendaftaran dan pembayaran rawat inap yang telah berlaku pada puskesmas masih belum efisien.
- v. Bagian Administrasi Penerimaan
Dalam prosedur penerimaan kas akan lebih efektif dan efisien jika setiap pembayaran dan dokumen pembayaran langsung ditangani dan diterima oleh bagian administrasi penerimaan secara langsung.

2. Analisis Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Pengobatan Rawat Jalan pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kabupaten Jombang

a. Fungsi yang Terkait

- i. Fungsi yang terkait pada sistem penerimaan pasien
 - a) Fungsi Pendaftaran Pasien (Loker)
Fungsi yang dilakukan oleh bagian pendaftaran pasien ini sudah cukup baik karena pada proses pendaftaran dan pencatatan data diri pasien sudah diberi nomor urut registrasi. Namun akan lebih baiknya jika bagian pendaftaran tidak mengurus atau menerima uang masuk (kas masuk) dari setiap biaya pelayanan.
 - b) Fungsi Bagian Administrasi Penerimaan Kas
Fungsi penerimaan kas masuk ini masih kurang efektif dan dilakukan oleh bagian petugas loker pendaftaran.
- ii. Fungsi yang terkait dengan pelayanan jasa pengobatan
 - a) Fungsi Balai Pengobatan
Fungsi balai pengobatan sudah cukup baik.
 - b) Fungsi Apotik
Fungsi apotik sudah berjalan sudah berjalan dengan baik.

b. Dokumen dan Catatan yang digunakan

- i. Dokumen yang terkait pada sistem penerimaan pasien
 - a) Dokumen Pendaftaran Pasien (Loker)
Dokumen yang digunakan dalam pelayanan rawat inap sudah cukup baik sebab dalam penyimpanan sudah diletakkan sesuai dengan nomor urut registrasi pasien.
 - b) Dokumen Bagian Administrasi Penerimaan Kas

Pengendalian intern terhadap bukti penerimaan uang masuk masih kurang efisien.

- ii. Dokumen yang terkait dengan pelayanan jasa pengobatan
 - a) Dokumen Balai Pengobatan
Dokumen yang digunakan dalam balai pengobatan ini sudah baik, karena dokumen yang digunakan tidak terlalu banyak.
 - b) Dokumen Apotik
Dokumen yang dijalankan oleh apotik sudah cukup baik.

c. Jaringan Prosedur yang Membentuk Sistem

- i. Urutan prosedur pendaftaran pasien yang telah memiliki kartu berobat pada loker pendaftaran
 - a) Keluarga pasien/pasien menyerahkan Kartu Berobat di bagian pendaftaran. Untuk peserta ASKES dan JAMKESMAS harus menunjukkan pada petugas
 - b) Petugas pendaftaran mencatat identitas pasien ke dalam Buku Register Kunjungan dan memasukkan identitas pasien ke dalam komputer (data simpus).
- ii. Urutan prosedur pendaftaran pasien yang belum memiliki kartu berobat
 - 1) Petugas menanyakan kepada keluarga pasien/pasien siapa yang sakit, petugas mendaftarkan identitas pasien dengan memasukkan data pasien ke dalam komputer yang sudah di program data simpus.
 - 2) Petugas pendaftaran membuat Kartu Berobat yang berlaku untuk Kartu Keluarga. Untuk yang memiliki kartu ASKES atau JAMKESMAS (bila ada) harus ditunjukkan kepada petugas.
 - 3) Untuk Pasien UGD, bisa ditangani kegawat daruratanya terlebih dahulu dengan proses pendaftaran menyusul.
- iii. Urutan prosedur bagian administrasi penerimaan kas sebagai berikut :
 - 1) Bagian administrasi menerima kartu berobat, kartu Askes atau Jamkesmas serta fotokopi kartu tanda penduduk dan fotokopi kartu keluarga (untuk pasien yang baru terdaftar).
 - 2) Pasien membayar karcis kepada petugas loker karcis:

iv. Urutan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Balai Kesehatan Umum dan Balai Kesehatan Gigi untuk pasien rawat jalan

- 1) Petugas loket mengantar *family folder* (buku registrasi rawat jalan) ke Poli Rawat Jalan.
- 2) Petugas Poli Rawat Jalan memanggil pasien sesuai urutan karcis/data Simpus.
- 3) Petugas rawat jalan mengisi buku register rawat jalan dan data SIMPUS sesuai hasil pemeriksaan.
- 4) Setelah di periksa pasien membawa resep ke apotik.
- 5) Petugas Poli Rawat Jalan mengisifamily folder(buku register rawat jalan) dan data SIMPUS
- 6) Bila pasien membutuhkan istirahat, petugas Poli Rawat Jalan memberikan surat keterangan sakit sesuai dengan kondisi pasien dan ditulis di form, *family folder*(buku register rawat jalan) dan data simpus.
- 7) Bila pasien membutuhkan surat keterangan sehat, petugas Poli Rawat Jalan membuatnya sesuai dengan keperluan pasien dan dituliskan dalam form, *family folder*(buku register rawat jalan) dan data simpus.
- 8) Bila ada pasien konsulan dari Poli Gigi yang mempunyai riwayat penyakit Hipertensi atau DM, petugas BP rawat jalan memberikan terapi sesuai dengan keluhan pasien dan hasil pemeriksaan.

3. Analisis Pengendalian Intern pada dalam Sistem dan Prosedur Pelayanan Jasa Pengobatan Rawat Inap dan Rawat Jalan pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kabupaten Jombang

Pengendalian intern yang diterapkan Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab.Jombang ini masih memiliki beberapa kelemahan yang dapat dilihat dari :

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang di miliki oleh Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kabupaten Jombang sudah baik, namun dalam praktiknya struktur organisasi Puskesmas Bandar Kedung Mulyo ini masih belum efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan masih terdapatnya beberapa kegiatan atau fungsi organisasi yang masih memiliki tanggungjawab yang merangkap, sehingga karyawan harus ada yang mengorbankan salah satu tugas atau wewenang yang lain. Hal ini

dikarenakan masih kurangnya tenaga kerja yang dapat mengisi bagian terkait.

b. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan

Pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kabupaten Jombang proses otorisasi terhadap pengendalian intern sudah cukup baik sebab :

1. Setiap tindakan medis yang diambil untuk melayani setiap pasien dilakukan oleh tenaga medis yang sesuai dengan bidang dan fungsinya.
2. Setiap tindakan yang diambil oleh para pihak medis dan teknisi medis terekam dalam setiap catatan.
3. Setiap kegiatan dan tindakan medis yang dilakukan oleh tenaga medis akan dilaporkan pada buku rekam medis, dan daftar kegiatan setiap harinya.
4. Setiap tindakan medis yang akan dilakukan kepada pasien rawat inap dilakukan atas persetujuan pihak keluarga pasien.
5. Adanya evaluasi hasil kinerja setiap akhir tahunnya untuk setiap tenaga medis.

c. Praktik yang Sehat

Adapun penilain terhadap cara-cara yang telah ditempuh antara lain :

1. Dokumen atau riwayat medis setiap pasien yang pernah berobat di puskesmas akan diberi nomor urut dan disimpan di bagian masing-masing bagian pelayanan, namun setelah satu bulan akan di simpan dikantor.
2. Adanya evaluasi kinerja karyawan setiap akhir tahunnya.
3. Setiap fungsi yang berkaitan langsung dengan pasien akan ditangani oleh tenaga medis yang sesuai dengan keahliannya.
4. Pada setiap pergantian petugas jaga maka petugas jaga yang sebelumnya diharuskan mengisi lembar kerja perawat.
5. Setiap penerimaan uang yang didapat dari pasien akan langsung disetor pada hari yang sama.
6. Setiap bulannya pihak manajemen melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

d. Karyawan yang Mutunya Sesuai dengan Tanggung Jawab

Karyawan yang bekerja di Puskesmas Bandar Kedung Mulyo adalah para tenaga medis yang memang sudah bekerja sesuai bidangnya masing-masing. Namun salah satu kekurangan pada puskesmas ini adalah masih adanya masalah dalam bidang administrasi dan keuangan yang masih dirangkap tugas, sehingga ada beberapa tenaga medis dan teknisi medis yang sudah memiliki jenjang karir sebagai pegawai negeri

sipil (PNS) harus merangkap sebagai tenaga administrasi keuangan juga. Tidak berhenti disitu terdapat pula beberapa koordinator kegiatan diluar lapangan yang harus dirangkap oleh para pekerja dengan alasan yang sama.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sistem dan prosedur pelayanan jasa pengobatan rawat inap dan rawat jalan yang sudah cukup baik, masih saja ditemukan beberapa kelemahan yang belum sesuai dengan standar teori pengendalian intern yaitu :

- a. Struktur organisasi pada puskesmas yang dinilai sudah baik, namun dalam prakteknya masih belum berjalan sesuai dengan struktur yang sudah tercantum.
- b. Jaringan dan prosedur yang ada di bagian administrasi penerimaan masih kurang efektif sebab pembayaran yang dilakukan oleh para pasien masih harus melalui loket pendaftaran dan masih belum adanya bagian administrasi yang benar-benar sesuai dengan bidangnya.
- c. Kondisi karyawan pada puskesmas yang sebagian besar belum menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), sangat mempengaruhi kinerja dan pembagian fungsi pada struktur organisasi dalam melaksanakan aktivitas operasionalnya.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan :

1. Puskesmas disarankan untuk mencantumkan atau membuat sistem prosedur pelayanan jasa pengobatan rawat inap dan rawat jalan, sebagai acuan kerja yang tertulis.
2. Akan lebih baik jika, pencatatan keuangan puskesmas dapat sesuai dengan standar akuntansi (SAK).
3. Puskesmas disarankan melakukan regenerasi karyawan terutama dalam divisi administrasi. Regenerasi ini

diharapkan dapat menunjang kinerja puskesmas.

4. Pihak manajemen juga harus sesekali mulai melakukan pemeriksaan secara mendadak (*suprised audit*) kepada bagian-bagian di bawahnya secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- 2003, *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 560 Tahun 2003 tentang Tarif Perjan Rumah Sakit*, Jakarta
- 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta 18 Oktober 2014
- 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis*, Jakarta
- Baridwan, Zaki. 2012. *Sistem Akuntansi: Penyusunan Prosedur dan Metode. Edisi Kelima*. Cetakan Kesepuluh. Yogyakarta : BPFE
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jilid 2. Erlangga
- Krismiaji. 2010. *Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Ketiga*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi Tiga*. Erlangga.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi. Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat
- Muninjaya A.A.Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2. Jakarta : EGC Penerbit Buku Kedokteran
- Widjajanto, Nugroho. 2001. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta : BPFE